

# นโยบายและมาตรการรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียน

## Whistleblowing

## Policy and Measures

บริษัท เอ.เจ. พลาสติก จำกัด (มหาชน)





## บริษัท เอ.เจ.พลาสติก จำกัด (มหาชน)

### นโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

บริษัท เอ.เจ. พลาสติก จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือเบาะแสจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม

บริษัทฯ ดำเนินนโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ตั้งแต่ขั้นตอนของการรับเรื่องราวร้องเรียน การพิจารณา และการสื่อสารต่อทั้งผู้แจ้งเบาะแส ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม อีกทั้งยังมีมาตรการในการคุ้มครองและเป็นธรรมจากบริษัทฯ สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้บริษัทฯ จะดำเนินการอย่างเท่าเทียม ด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยการรักษาความลับเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ หลักจริยธรรม และนโยบาย ตามขั้นตอนการปฏิบัติทุกประการ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่ทุกภาคส่วน

ประกาศ ณ วันที่ 06 กันยายน 2564

# มาตรการการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน

## Whistleblowing Measures

บริษัท เอ.เจ. พลาสติก จำกัด (มหาชน)



## สารบัญ

### มาตรการการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	2
แนวทางการปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	5
ขอบเขตของการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	5
ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	6
ข้อมูลและรายละเอียดข้อร้องเรียน	6
การดำเนินงานการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	7
ขั้นตอนการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	8
การลงโทษ	9
แนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดซ้ำ	10
หลักการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	11
การทบทวนนโยบาย	11

## แนวทางการปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

บริษัท เอ.เจ. พลาสติก จำกัด (มหาชน) เคารพและให้ความสำคัญต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือเบาะแสต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจและการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน อีกทั้งยังมีมาตรการในการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรม ต่อผู้แจ้งเรื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างโปร่งใส และเท่าเทียม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้งเรื่อง พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ทั้งนี้การรับเรื่อง การพิจารณา การตรวจสอบและสอบสวน จะดำเนินการตามกรอบแนวทางตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติทุกประการ

## ขอบเขตของการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควร ทั้งชอบและมีชอบด้วยกฎหมาย การประทุษร้ายผิดทางวินัย ซึ่งรวมถึงการทุจริตและคอร์รัปชัน การยกยอกทรัพย์สิน การติดสินบน ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ สิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ การปฏิบัติไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ การคุกคามทางเพศและรูปแบบอื่นๆ ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ซึ่งประกอบไปด้วย เด็ก สตรี ผู้ทุพพลภาพ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ ผู้อพยพ ชนกลุ่มน้อย แรงงานต่างด้าว ชนพื้นเมือง ผู้ลี้ภัย เป็นต้น

## ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีข้อสงสัย ให้ติดต่อหรือสอบถามที่หน่วยงานบริหารความเสี่ยง บริษัท เอ.เจ.พลาสติก จำกัด (มหาชน) รายละเอียดช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางการติดต่อ บนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ <https://www.ajplast.co.th/contact.php>
- โทร. (+66)2 415 0035 ต่อ 202 เพื่อติดต่อหน่วยงานบริหารความเสี่ยง
- อีเมล [whistleblow@ajplast.co.th](mailto:whistleblow@ajplast.co.th)
- กล่องร้องเรียนของบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่โรงงานที่แหลมฉบัง สำนักงาน 1 และ 2
- แบบฟอร์มออนไลน์ หรือ QR code



กรณีที่ต้องการ ติดต่อคณะกรรมการอิสระของบริษัทฯ โดยตรง (ไม่ผ่านผู้บริหารของบริษัทฯ) ติดต่อรายละเอียด ดังนี้

- ดร. นินนาท โอปารวรรุฒิ (ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ)
- อีเมล [ninnat.o@chula.ac.th](mailto:ninnat.o@chula.ac.th)

ทั้งนี้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามที่บริษัทฯ กำหนด

### ข้อมูลและรายละเอียดข้อร้องเรียน ควรประกอบด้วย

- ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ อีเมลของผู้ร้องเรียน
- ชื่อและนามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- วันเดือนปี ที่ร้องเรียน
- วันเดือนปี และสถานที่ ที่พบเห็นเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม
- รายละเอียดของเหตุการณ์และพฤติกรรม
- รายละเอียดของพยาน บุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ถ้ามี)
- เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยรายชื่อของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงรายละเอียดของเหตุการณ์และพฤติกรรม โดยจะทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับของบริษัทฯ เฉพาะผู้สอบสวนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย

## กระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง จะทำหน้าที่รับเบาะแสและเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing) จากช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ ที่สามารถเข้าถึงได้ทั้งผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. รวบรวมข้อเท็จจริง พิจารณา และตรวจสอบข้อมูล
  - บริษัทฯ จะพิจารณาประสานงานติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีขอข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงกรณีอื่นๆ ตามสมควร พร้อมทั้งติดตามผลความคืบหน้าภายใน 15 วัน
  - การดำเนินงานตั้งแต่การรวบรวม พิจารณาข้อมูล ตรวจสอบ จะกระทำอย่างเปิดเผยและเป็นความลับ
  - ในขั้นตอนนี้หากผู้แจ้งหรือร้องเรียนตระหนักว่าอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยหรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อน จากการแจ้งหรือร้องเรียนเรื่อง ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอสิทธิในการคุ้มครองจากทางบริษัทฯ ได้ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาตามความเหมาะสม ตามแต่ละกรณี
  - กรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควร ตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
3. สอบสวน ประเมินผลกระทบของเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหา และสื่อสารกับผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน
  - บริษัทฯ จะบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
  - บริษัทฯ จะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลงโทษ หรือให้ผลทางลบอื่น ๆ ที่เป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้ว
  - บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อทั้งผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน อย่างเท่าเทียม
4. รายงานผลและสรุปผลการดำเนินงาน
  - หน่วยงานบริหารความเสี่ยง จัดทำผลสรุปเรื่องร้องเรียน เบาะแส และรายงานผลให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน คณะตรวจสอบ ผู้บริหาร คณะกรรมการ ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ข้อร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น คณะตรวจสอบเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รายงานข้อร้องเรียน การสอบสวน และบทลงโทษ (ถ้ามี) ต่อผู้บริหาร และกรรมการผู้จัดการอนุมัติบทลงโทษ (ถ้ามี) และรายงานสรุปการกระทำความผิดจะเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เป็นประจำทุกปี
5. ติดตามผล วางแนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดซ้ำ รวมทั้งมีขั้นตอนการทบทวนกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขกรณีที่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

## ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

### ● เมื่อพบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำผิด

โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน และจะได้รับความเป็นธรรม และการคุ้มครองจากบริษัทฯ

- บริษัทฯ จะดำเนินการอย่างเป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้งเรื่องและผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลเป็นสำคัญ
- กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนตระหนักว่าอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยหรือได้รับความเดือดร้อน เสียหายจากการแจ้งเรื่อง ผู้แจ้งสามารถร้องขอสิทธิในการคุ้มครองจากทางบริษัทฯ ได้ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาตามความเหมาะสมตามแต่ละกรณี

### ● แจ้งการกระทำผิดไปทางผู้รับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

- ช่องทางการติดต่อ บนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ <https://www.ajplast.co.th/contact.php>
- โทร. (+66)2 415 0035 ต่อ 202 เพื่อติดต่อหน่วยงานบริหารความเสี่ยง
- อีเมล [whistleblow@ajplast.co.th](mailto:whistleblow@ajplast.co.th)
- กล่องร้องเรียนของบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่โรงงานที่แหลมฉบัง สำนักงาน 1 และ 2

กรณีที่ต้องการ ติดต่อคณะกรรมการอิสระของบริษัทฯ โดยตรง (ไม่ผ่านผู้บริหารของบริษัทฯ) รายละเอียด ดังนี้

ดร. นินนาท โอบารวรุฒิ (ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ)

- อีเมล [ninnat.o@chula.ac.th](mailto:ninnat.o@chula.ac.th)

### ● หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ดำเนินการ

- ข้อมูลที่รวบรวมต้องเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเท่านั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง จัดทำขึ้นแต่อย่างใด
- การดำเนินการรวบรวมข้อมูล กระทำการอย่างเป็นความลับ
- สมาชิกของหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือส่วนได้ส่วนเสียกับผู้มีส่วนร่วมในการกระทำผิด
- ดำเนินการรวบรวม พิจารณาข้อมูล และตรวจสอบตามหลักฐานที่รวบรวมได้มาอย่างตรงไปตรงมา
- ดำเนินการส่งเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการตรวจสอบ พิจารณาแล้วให้คณะตรวจสอบ
- สรุปผลการกระทำผิดจรรยาบรรณ การกระทำผิด ให้กับผู้แจ้ง ผู้ถูกร้องเรียน คณะตรวจสอบผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ

### ● หน่วยงานตรวจสอบภายใน ดำเนินการ

- ตรวจสอบประเมินวินิจฉัยข้อมูลและหลักฐานของการกระทำผิด สรุปผล และเสนอบทลงโทษ

### ● อนุมัติการลงโทษ

- กรรมการผู้จัดการพิจารณาการกระทำผิดและอนุมัติบทลงโทษ

### ● รายงานการกระทำผิด

- รายงานการกระทำผิดให้แก่คณะกรรมการบริษัทฯ



## การลงโทษ

บริษัทฯ มีกระบวนการลงโทษบุคลากรและกรรมการบริษัทฯ ที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน ทั้งทางตรงและทางอ้อมบนพื้นฐานของความยุติธรรมและจริยธรรม รวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือประธานกรรมการโดยตรงที่เพิกเฉยต่อการกระทำผิดหรือรับทราบว่ามี การกระทำผิดแต่ไม่ดำเนินการจัดการให้ถูกต้อง

### การลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดด้านการทุจริต และคอร์รัปชัน

- การตักเตือนด้วยวาจา
- การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร
- การพักงาน
- การเลิกจ้าง

ถ้ากระทำความผิดร้ายแรงและมีขอบด้วยกฎหมาย บริษัทฯ จะดำเนินการตามกฎหมายตามสมควร

ทั้งนี้การลงโทษ อาจดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในครั้งเดียว ขึ้นกับการพิจารณาตามความเหมาะสมของบริษัทฯ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนรับทราบว่าการร้องเรียนจะต้องดำเนินการโดยสุจริต โปร่งใส ถูกต้อง และต้องยืนยันว่าเรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทุกประการ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือจัดทำขึ้นแต่อย่างใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งความเท็จ ไม่มีมูลความจริง บริษัทฯ จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียน ตามมาตรการหรือขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และในกรณีที่คู่ค้าหรือคู่ธุรกิจของบริษัทฯ ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ตามนโยบายฉบับนี้หรือรับทราบถึงการกระทำที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้ แต่ไม่ได้รายงานให้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ทราบ หรือให้ข้อมูลที่ผิดๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ สอบสวนหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อาจขัดต่อนโยบายฉบับนี้ อาจถูกบอกเลิกสัญญาได้

## แนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้น

- กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางแก่พนักงานทุกคนของบริษัทฯ
- ส่งเสริมการอบรมด้านจรรยาบรรณธุรกิจภายในองค์กร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมขององค์กร
- มีช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ตามหัวข้อกระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน กรณีถูกละเมิดสิทธิหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ หรือจรรยาบรรณธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ดำเนินการรวบรวม พิจารณาข้อมูล ตรวจสอบ และสรุปผล รวมทั้งเสนอบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด
- มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดอย่างโปร่งใส ชัดเจน และเป็นธรรม
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ดำเนินการหาปัจจัย ความเสี่ยงที่ส่งผลให้เกิดกรณีการฝ่าฝืน และทำการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ ร่วมหาแนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งมีขั้นตอนการทบทวนกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขกรณีที่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงกรณีที่จะเกิดการฝ่าฝืนให้มากที่สุด
- กรณีที่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทฯ มีกระบวนการจัดการโดยยึดหลักการตามมาตรฐานสากล ประกอบด้วย
  1. การปกป้องคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลเป็นสำคัญ
  2. การตอบกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
  3. การสืบสวนและการเยียวยา

โดยจะการดำเนินการตามมาตรการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงกำหนดแผนปฏิบัติการ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต

## หลักการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

- จรรยาบรรณธุรกิจ
- จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้า
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- นโยบายสิทธิมนุษยชน

## การทบทวนนโยบาย

ผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการทบทวนนโยบายฉบับนี้ อย่างน้อยปีละครั้ง และนำเข้าเป็นวาระการประชุมของคณะกรรมการบริษัท เพื่อทบทวนปีละหนึ่งครั้ง